

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk terbesar setelah China, India, dan Amerika Serikat. Dengan jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya, Indonesia belum mampu mensejahterakan semua penduduknya, baik dalam aspek ekonomi, pendidikan maupun kesehatan. Hal ini tidak sesuai dengan keadaan Indonesia jika dilihat dari sumber daya alam yang dimiliki, baik sumber daya alam hayati maupun non hayati. Rendahnya tingkat pendidikan, pengetahuan masyarakat yang rendah mengakibatkan sulitnya masyarakat menerima hal – hal yang baru. Pengetahuan yang rendah juga menjadi salah satu faktor sulitnya mencari pekerjaan, kesejahteraan yang rendah, dan kriminalitas yang meningkat akibat kebutuhan ekonomi dan sempitnya lapangan pekerjaan (Yustika, 2015).

Dilihat dari sisi potensi ekonomi, Indonesia merupakan salah satu *emerging country* yang saat ini menjadi salah satu kekuatan ekonomi ASEAN. Rata-rata pertumbuhan ekonomi Indonesia 6,3 persen jika dibandingkan dengan Malaysia 5,4 persen, Thailand 5 persen, Singapura 1,2 persen, Filipina 6,6 persen, dan Vietnam 5,7. Dari sisi jumlah penduduk, Indonesia adalah negara berpenduduk terbesar yakni 247 juta jiwa sebagai pasar potensial dan tenaga kerja. Prospek Indonesia sebagai negara dengan perekonomian nomor 16 di dunia, nomor 4 di Asia setelah China, Jepang dan India, serta terbesar di Asia Tenggara, semakin menjanjikan karena didukung oleh melimpahnya sumber daya alam,

pertumbuhan konsumsi swasta dan iklim investasi yang makin kondusif (Widoutomo, 2015).

Rendahnya tingkat pendidikan pada 72% tenaga kerja Indonesia mengakibatkan sulitnya bagi kelompok masyarakat untuk mendapatkan pekerjaan formal dengan tingkat keterjaminan yang relatif lebih baik. Hanya sebagian kecil (8%) dari komposisi tenaga kerja Indonesia yang berdaya saing, 3% di antaranya merupakan profesional dengan tingkat pendidikan minimal sarjana, sedangkan 5% di antaranya merupakan *semi-skilled worker* dengan pendidikan diploma dan kejuruan. Potret itu tentunya menjadi kegelisahan yang cukup mengganggu (Widoutomo, 2015).

Berdasarkan sumber hasil survei yang telah dilakukan salah satu situs pencari kerja terbesar saat ini *Jobstreet* menemukan bahwa, ternyata ada sekitar 73% dari para karyawan yang tak puas dengan pekerjaan yang mereka miliki. Adapun survei kepuasan tersebut dilakukan di tahun 2014 dengan melibatkan sejumlah 17.263 responden. Hasil pertama dari survei tersebut menunjukkan bahwa faktor dari ketidakpuasan mereka pun mengacu pada jenis maupun latar belakang yang dimilikinya, dan pada akhirnya membuat sekitar 54% karyawan terpaksa tak bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Tanpa disadari, tentu hal tersebut berdampak serius pada kualitas dan produktivitas hasil kerja yang mereka capai; yang mana hasil tersebut berupa gaji, *reward* maupun jenjang karir dalam perusahaan tersebut. Faktanya memperlihatkan bahwa, sekitar 60% koresponden mengaku tak memiliki jenjang karir di kantor hingga saat ini. Hasil kedua dari survei tersebut menunjukkan bahwa sebesar 85% dari pada koresponden pun mengakui mereka tak memiliki *work life* dalam hidup mereka.

Survei dari *JobStreet* di bulan September 2014 tersebut bahkan telah memperlihatkan bahwa sekitar 62% karyawan tersebut mengaku sulit untuk tidur, dikarenakan masih saja memikirkan pekerjaannya di kantor. Hasil penelitian dari Morgan Redwood yang telah dilakukan di Inggris menunjukkan bahwasannya perusahaan yang mendorong para karyawannya untuk memiliki keseimbangan yang baik, antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi akan memperoleh pendapatan sekitar 20% per tahun daripada perusahaan yang tak mendorong untuk melakukan *work-life balance* (Fatah, 2016). Survei lain yang di lakukan *Jobstreet* pada periode Desember 2015 hingga Januari 2016 menunjukkan bahwa 77,34% karyawan dari total 4.331 responden yang menjawab survei mengatakan bahwa mereka merasa tidak puas dengan tunjangan dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Sebanyak 83,94 persen responden menganggap bahwa perusahaan tidak menganggap prestasi seorang pegawai sebagai faktor pertimbangan agar mereka mendapatkan tunjangan tambahan (Rizkia, 2016). Hasil ketiga dari survei tersebut menunjukkan bahwa sekitar 53% karyawan telah mengakui ia memiliki atasan yang bergaya memimpin secara militer, paternalis (tak memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengembangkan kreativitasnya) dan juga *laissez faire* (membiarkan saja bawahannya bekerja semauanya). Buruknya lagi beberapa karakter dari atasan pun dapat mempengaruhi dari tinggi rendahnya motivasi bekerja di sebuah perusahaan, hingga pada akhirnya nanti mempengaruhi citra dari perusahaan. Menurut riset yang telah dilakukan oleh *American Psychology Association* telah menunjukkan bahwasannya karyawan yang memiliki perasaan puas dengan pekerjaannya akan lebih memiliki kualitas dan produktif daripada mereka yang tidak (Fatah, 2016).

Pada dasarnya karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja pada perusahaan apabila memperoleh kepuasan kerja. Kinerja karyawan akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya.

Menurut Mahardhika, dkk (2014), keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal.

Membahas mengenai pentingnya karyawan untuk aktivitas perusahaan, maka karyawan harus dapat memiliki motivasi yang baik untuk dapat meningkatkan produktivitasnya. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu sulitnya menjaga motivasi karyawan. Perusahaan dan karyawan merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Jika karyawan berhasil membawa kemajuan bagi perusahaan, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi karyawan, keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya; sedangkan bagi perusahaan, keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Motivasi seringkali menjadi ukuran perusahaan dalam menentukan kinerja karyawannya secara keseluruhan. Tanpa adanya motivasi yang baik maka hasil kerja karyawan tidak akan ada yang maksimal.

Menurut Luthans (1992; dalam Sulistyadi, 2013) motivasi adalah suatu proses yang berasal dari sebuah kekurangan atau kebutuhan fisiologis atau psikologis yang mengaktifkan sebuah perilaku atau sebuah dorongan untuk mendapatkan tujuan atau insentif. Kunci untuk memahami proses motivasi terletak pada pemaknaan hubungan antara kebutuhan (*need*), dorongan (*drives*) dan insentif (*incentive*). Salah satu teori motivasi klasik yang pernah ditemukan adalah teori dua faktor (*two factors theory*) yang dikemukakan oleh seorang psikolog bernama Herzberg. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*hygiene factors*) dan faktor pemotivasian (*motivator factors*); yang mana kedua faktor tersebut diperlukan untuk memelihara tingkat kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaannya di perusahaan.

PT ISS Indonesia berdiri seratus tahun yang lalu, PT ISS didirikan sebagai sebuah perusahaan keamanan Denmark. Perusahaan ini kemudian memasuki pasar pembersihan dan telah melalui waktu tambahan layanan kepada kompetisi, menjadi salah satu kelompok terbesar fasilitas layanan dunia saat ini. PT ISS Indonesia didirikan pada tahun 1996 dengan mengakuisisi ESGO, anak perusahaan Jasa Lingkungan di Hongkong. PT ISS Indonesia bergerak pada bidang *facility services* yang mana memiliki enam bisnis utama yaitu *cleaning services, business support services, property maintenance services, access control services, dan parking management*. PT ISS Indonesia merupakan perusahaan jasa yang mana setiap bisnisnya mengutamakan sumber daya manusia sehingga diperlukan proses rekrutmen dan seleksi yang baik dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan setiap bisnis dari PT

ISS Indonesia. Pada penelitian ini, peneliti hanya meneliti karyawan pada bagian *cleaning services* dari PT ISS Indonesia yang berada pada area Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Dalam lingkungan kerja PT ISS area Universitas Kristen Maranatha Bandung, peneliti telah melakukan observasi dan wawancara dengan Bapak Dadan Ramdani selaku supervisor perusahaan tersebut. Dari hasil observasi dan wawancara tersebut, peneliti mendapatkan beberapa informasi sebagai berikut:

1. Rata-rata karyawan di PT ISS area Universitas Kristen Maranatha Bandung berada pada titik jenuh pada masa kerja satu tahun ditandai dengan penurunan kinerja dan komunikasi dengan rekan-rekan.
2. Menurunnya kinerja karyawan jika tidak ada pengakuan atau pujian dari atasan atas hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan.

Berdasarkan informasi tersebut, dapat dipahami bahwa *hygiene factors* dan *motivation factors* dapat menjadi salah satu sasaran untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Terkadang kedua hal tersebut diabaikan oleh perusahaan, yang mana akan timbulnya rasa ketidakpuasan dari karyawan sehingga mengakibatkan menurunnya produktivitas karyawan itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan karyawan memerlukan perhatian khusus karena karyawan yang merasa puas akan bekerja secara maksimal. Peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana *hygiene factors* dan *motivation factors* dalam mendorong kepuasan kerja karyawan sebagai acuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan PT ISS area Universitas Kristen Maranatha Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian sebelumnya, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *motivation factors* terhadap kepuasan kerja karyawan PT ISS area Universitas Kristen Maranatha Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh *hygiene factors* terhadap kepuasan kerja karyawan PT ISS area Universitas Kristen Maranatha Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *motivation factors* terhadap kepuasan kerja karyawan PT ISS area Universitas Kristen Maranatha Bandung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *hygiene factors* terhadap kepuasan kerja karyawan PT ISS area Universitas Kristen Maranatha Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Perusahaan

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berhubungan dengan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Akademisi

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat membantu para akademisi untuk

menambah pengetahuan dan referensi dalam penelitian yang bersangkutan dengan peran motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan pembandingan untuk penelitian terkait variabel-variabel yang ada di dalamnya untuk masa yang akan datang terutama mengembangkan penelitian mengenai dampak motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

